



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral con relación al desempeño de las enfermeras
de un hospital público en Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cabello Huerta, Erica Yovana (ORCID: 0000-0003-0172-8581)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

Y

Gestión de riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y mi esposo por el apoyo incondicional que siempre me brindan para cumplir cada meta que me propongo.

Agradecimiento

Agradecer al Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto, por su enseñanza y paciencia en este proceso de investigación, asimismo a todos los que de una y otra manera hicieron posible la culminación de este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Indice de tablas	v
Indice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	5
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variable y Operacionalización.....	12
3.3. Población, Muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método y análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. Resultados.....	16
V. Discusión.....	26
VI. Conclusiones	31
VII. Recomendaciones	32

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las enfermeras según sus dimensiones de un hospital público en Lima, 2021.	17
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral de las enfermeras según sus dimensiones en un hospital público en Lima, 2021.	19
Tabla 8. Relación entre satisfacción laboral y desempeño de las enfermeras de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.	20
Tabla 9. Relación entre el ambiente laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima, 2021.	21
Tabla 10. Relación entre supervisión laboral y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima, 2021.	22
Tabla 11. Relación entre interacción con compañeros laborales y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima, 2021.	23
Tabla 12. Relación entre interacción con los compañeros laborales y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima, 2021.	24
Tabla 13. Relación entre remuneración laboral y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.	25

Índice de figuras

	Pag.
Figura1. Nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras de un hospital público en Lima - 2021.	16
Figura 2. Nivel de Desempeño Laboral de las enfermeras de un hospital público en Lima, 2021.	18

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existe entre la satisfacción laboral con el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima 2021, esta investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal de alcance descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 250 enfermeras de una institución pública de Lima., el muestreo fue no probabilístico, para el estudio se consideró una muestra por conveniencia de 88 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios de satisfacción laboral y desempeño laboral con 22 y 20 preguntas respectivamente. Los resultados muestran satisfacción laboral alto y medio en cuanto a la asociación de las dimensiones se evidencia que las dimensiones ambiente laboral, interacción con los compañeros presenta asociación positiva baja y significativa con la variable desempeño a diferencia de las dimensiones supervisión y remuneración, no existe asociación, en cuanto a las relación de las variables satisfacción laboral y desempeño existe relación positiva baja y significativa ($r=0,380$ $p=0.000$)

Palabra clave: satisfacción laboral, desempeño laboral

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and the performance of nurses in a public hospital in Lima 2021, this research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental design of a descriptive cross-sectional scope and correlational. The population consisted of 250 nurses from a public institution in Lima. The sampling was non-probabilistic, for the study a convenience sample of 88 nurses was considered. For data collection, the survey was used as a technique and as an instrument 2 job satisfaction and job performance questionnaires with 22 and 20 questions respectively. The results show high and medium job satisfaction in terms of the association of the dimensions, it is evident that the dimensions work environment, interaction with colleagues presents a low and significant positive association with the performance variable, unlike the supervision and remuneration dimensions, there is no association Regarding the relationship between the variables job satisfaction and performance, there is a low and significant positive relationship ($r = 0.380$ $p = 0.000$)

Keyword: job satisfaction, job performance

I. Introducción

El trabajo es parte fundamental de la vida de cada ser humano ya que ocupa gran parte de nuestro tiempo, nos brinda los medios económicos para vivir, como también nos permite ser reconocidos socialmente, sentirnos útiles e integrado, aportando sentimientos de satisfacción en el trabajador.(Cáscales, 2010)

Por eso en los últimos años en el planeta entero se ha incrementado la preocupación sobre satisfacción laboral (SL) de las enfermeras, debido a que su principal función es brindar atención de calidad a los pacientes. Se encargan del cuidado del paciente las 24 horas del día, por lo que representan el mayor número de profesionales en una institución de salud.

Por esta situación la Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que es necesario instruir una mayor cantidad de enfermeras, porque representan 80% de la atención en salud y el 60% de la fuerza de trabajo entre los equipos de salud. (Herrera y Manrique, 2019)

La insatisfacción laboral de la enfermera está presente en muchos países del mundo como España y México , los factores que contribuyen a esta condición son similares en todas partes, la enfermera está permanentemente sometida a estrés por las múltiples funciones que realiza en su rutina diaria, sobrecarga de trabajo por déficit de personal y por la gran demanda de pacientes , conflictos interpersonales, falta de autonomía, autoridad en toma de decisiones, exposición al dolor y la muerte, como también la falta de realización personal. Portero y Vaquero (2015) lo que repercute en el abandono del trabajo, cambio de humor, interfiriendo en el desempeño laboral del profesional. La satisfacción laboral influye mucho en las actitudes de las personas de manera positiva o negativa y por ende repercute sus actividades laborales ya sea de manera favorable o desfavorable.

La realidad del Perú no es ajena a otros países ya que existen muchas investigaciones que resaltan la sobrecarga laboral que presenta las enfermeras, dificultad en el horario de trabajo, ofensas parte de los médicos y preferencias

en el personal. Lo que ocasiona que las enfermeras no estén satisfechas en su centro laboral.

Según Tong (2018), menciona que renovar el trabajo es importante y ofrecer más ayuda y colaboración podría aumentar el desempeño laboral de la enfermera, aumentando así la calidad de la atención de enfermería. Asimismo Liu *et al.*, (2019) Refieren que una elevada satisfacción laboral de la enfermera se asocia directamente con una mayor seguridad del paciente.

Por otra parte la European Foundation for Quality Management (1999) menciona que la satisfacción del profesional en el área asistencial es uno de los aspectos primordiales para tasar la calidad de atención una institución de salud (Carrillo *et al.*, 2015).

Esta investigación se realizó en un hospital Público, la problemática que se observó en las enfermeras es la sobrecarga de trabajo por la gran demanda de pacientes, sobre todo en época de pandemia por la COVID-19, lo que provoca el ausentismo laboral; renuncias en pleno turno de trabajo, otros inconvenientes es la falta de equipos de protección personal, también el laborar en el servicio que no les corresponde de acuerdo a su especialidad, la falta o tardío de pago de sus sueldo al personal contratado por terceros, como también se observó las diferencias en el trato entre el personal nombrado y personal por contratado por servicio de terceros, a ello sumado las deficiencias en infraestructura, equipamiento, que dificulta a un más su trabajo. Esta situación conlleva a que muchas enfermeras que se sientan insatisfechas en la labor que realizan. De la misma manera sienten que su trabajo no es reconocido ni valorado. Al no contar con las condiciones laborales adecuadas, esta situación puede repercutir en su desempeño laboral, poniendo en riesgo la atención del paciente. Si continua esta problemática en la institución tendremos enfermeros realizando su trabajo de manera ineficiente, brindando atención de baja calidad y usuarios externos insatisfechos debido a la insatisfacción laboral que presentan que puede repercutir en su desempeño (D) laboral, por ello esta investigación es relevante para determinar la satisfacción laboral que presentan las enfermeras.

Así mismo ante el problema general podemos enunciar ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral (SL) y desempeño (D) de las enfermeras en un hospital público de Lima (HPL) - 2021? Con los siguientes problemas específicos 1) ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral (ALsl) y D de las enfermeras en un HPL? 2) ¿Qué relación existe entre supervisión laboral (SLsl) con el D de las enfermeras en un HPL? 3) ¿Qué relación existe entre interacción con los compañeros laborales (ICLsl) con el D de las enfermeras en un HPL? 4) ¿Qué relación existe entre políticas de capacitación y promoción laboral (PCPLsl) y el D de las enfermeras en un HPL? 5) ¿Qué relación existe entre remuneración laboral (RLsl) con el D de las enfermeras en un HPL?

Cabe mencionar que la justificación teórica se sustenta en teorías e investigaciones científicas que permite ampliar conocimientos acerca de la satisfacción laboral y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima. A su vez la justificación Práctica al ser identificado la satisfacción laboral nos permitirá evidenciar las necesidades y problemática de las enfermeras con respecto a su satisfacción y brindar información necesaria con el fin de que se tomen acciones y se planteen estrategias necesarias para satisfacer necesidades y disminuir el riesgo de insatisfacción laboral. También cuenta con justificación Social, es muy importante que el personal de enfermería se desempeñe de la mejor manera porque tiene a su cargo el cuidado del paciente, asimismo las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

Seguido del objetivo general: Determinar la relación que existe entre la SL con el D de las enfermeras en un HPL - 2021. Seguido de los objetivos específicos que son 1) Determinar la relación que existe entre el ALsl y el D de las enfermeras en un HPL. 2) determinar la relación que existe entre SLsl y D de las de las enfermeras en un HPL. 3) determinar la relación que existe entre ICLsl y D de las enfermeras en un HPL. 4) determinar la relación que existe entre PCPLsl y el D de las enfermeras en un HPL. 5) determinar la relación que existe entre RLsl y D de las enfermeras de un HPL.

De la misma manera la hipótesis general de la investigación: Existe relación directa entre SL y D de las enfermeras en un HPL - 2021; mientras que en las hipótesis específicas tenemos, 1) existe relación directa entre el ALsl y el

D de las enfermeras en un HPL. 2) existe relación directa entre SLsl y D de las enfermeras en un HPL. 3) existe relación directa entre ICLsl y D de las enfermeras en un HPL, 2021. 4) existe relación directa entre PCPLsl y el D de las enfermeras en un HPL. 5) existe relación directa entre RLsl y D de las enfermeras de un HPL.

II. Marco teórico

En el estudio se revisaron antecedentes internacionales es así que Benalcázar (2020) realizó una investigación sobre SL y desempeño del personal de la empresa Luminex Resources, su muestra fue de 48 personas (empresa minera) donde obtuvieron resultados mediante coeficiente de correlación de Pearson (CCP) $r = -0.29$ lo que evidencia que tiene una correlación negativa baja, por lo tanto las variables se relacionan inversamente. Lo que indica que una de las variables puede subir y la otra bajar. Por otro lado Nolasco (2020) investigó acerca de la evaluación del desempeño y su relación con la SL, estudio a 54 empleados administrativos, obtuvieron resultado mediante el CCP $r = 0,2408$ lo que indica que existe una correlación positiva baja. De igual forma Chen *et al.*, (2020) estudio a 301 médicos, teniendo como resultado que una mayor satisfacción laboral mediado por efecto persona organización se relaciona con calificaciones más elevadas en el desempeño hospitalario este vínculo se probó PLS- SEM mediante ($p < 0,01$). Asimismo refieren que la relación entre la SL y el desempeño hospitalario fue más fuerte en aquellos con sueldos altos. Por otra parte Shin y Hur (2020) realizaron un estudio sobre descortesía del supervisor y desempeño laboral (DL), se aplicó a docentes de una institución inicial se precisó mediante el Análisis factorial confirmatorio multinivel (MCFA) ($b = -.005$, 90% CI= $(-.009 \text{ } -.001)$) el análisis indica que la descortesía realizada por el supervisor de la institución educativa inicial tuvo efecto negativo en el (DL) de los maestros meses después de forjar las apreciaciones inseguridad laboral y la desmotivación. Asimismo Otra investigación lo realizaron Mora y Mariscal (2019) sobre correlación entre SL y DL, en el cual identificaron que existe relación significativa entre las variables estudiadas se precisó mediante regresión simple (0.837899 $p = 0.0007$). Igualmente Abdulla (2018) realizó una investigación sobre SL y desempeño,

estudio a 87 enfermeras y 27 jefas de servicio de un hospital, en la cual encontró que existe correlación positiva fuerte entre las variables durante la atención a los pacientes. Se precisó mediante el coeficiente de Strength ($r=0,712$ $p=0.001$). Por otra Vera y Suárez (2018) afirman en su investigación que clima organizacional incide en el DL se corrobora mediante prueba de Chi – cuadrado valor p es menor en un 0,00. parte Montoya et al., (2017) realizaron en Chile una investigación a funcionarios de una universidad estatal chilena, fue aplicado a 166 trabajadores, obtuvieron como resultado que existe relación entre clima organizacional y SL se precisó mediante coeficiente de Rho Spearman con el valor de ($r = 0,523$; $p < 0,001$) en docentes y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$) mostrando una relación positiva moderada y significativa .

En el estudio se realizó la revisión de antecedentes nacionales, principalmente de tesis y artículos publicados en universidades nacionales y privadas, es así que Sanchez y Nuñez (2020) investigaron acerca de clima organizacional y SL, participaron 155 personal de salud, obtuvieron como resultado mediante CCP ($r= 0.582$ $p= 0.001$) lo que indica que existe relación significativa entre clima organizacional y el grado de Satisfacción. También Huamaní (2020) estudio acerca de satisfacción laboral y desempeño, trabajo con una muestra de 89 empleados de una institución educativa, mediante coeficiente correlacional de Spearman (CCS) obtuvieron resultados ($r= 0.379$ $p=0.00$), lo que determina que hay una correlación positiva baja significativa entre las variables . otra investigación lo realizó Gavino (2019) donde investigo referente a La compensación de remuneraciones y DL, estudio a 263 servidores públicos entre asistenciales y administrativos, mediante CCS obtuvieron resultado ($r=0.706$ $p=0.000$) lo que significa que existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables. Asimismo Boada (2019) realizó una investigación sobre SL y su relación con el DL, estudio a 124 agentes de seguridad, los resultados revelaron mediante CCP que existe correlación moderada entre ambas variables ($r=0,524$ $p= 0.000$). A su vez Hoyos y Moreno (2020) investigaron acerca de SL y DL, participaron 150 personal del área administrativa, obtuvieron como resultado mediante coeficiente de correlación de Spearman ($r= -0,169$ $p= 0.38$) lo que indica que existe correlación muy bajo negativa entre las variables. Por otra parte Piélagos (2018) realizó una

investigación acerca de Capacitación y DL , trabajo con una muestra de 60 médicos, y determino que hay una relación positiva alta y significativa entre las variables; obtuvo resultados mediante CCS ($r= 0.747$ $p=0.000$). Del mismo modo Chávez (2018) investigo acerca de satisfacción y DL en trabajadores de nutrición y dietética, participaron 30 trabajadores, en la cual determinaron que existe relación directa entre satisfacción y DL mediante tau_ bu de Kendall ($0,619$ $p=0,000$). De igual forma Chagray et al., (2020) investigaron con respecto a clima organizacional y DL participaron 40 trabajadores de la empresa inversiones pecuarias S.A.C, obtuvo una correlación positiva moderada mediante coeficiente Rho de Spearman $r= 0.511$ entre el clima organizacional y el DL, confirmando que existe una relación directa entre estas dos variables. También Díaz *et al.*, (2018) investigaron acerca del Ausentismo y DL en profesionales de enfermería de áreas críticas, participaron 65 enfermeras, obtuvieron como resultado que la variable condicionantes del ausentismo, está relacionada directa y significativamente con la variable desempeño laboral, según la CCS de 0.597 ($p=0$). Otra investigación lo realizo Huamani (2018) en una clínica de Lima en los servicios críticos, donde participaron 41 enfermeras. Obtuvieron como resultado en cuanto a la correlación de variables estrés laboral y satisfacción laboral $r = -0.061$, $p = 0.705$ (> 0.05) que permite señalar que no existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras. De igual forma Ccaulla (2018) realizo un investigación acerca de La remuneración salarial y el desempeño laboral , estudia a 86 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa llegaron a la conclusión que existe correlación positiva media $r= 0,507$ y significativa 0.014 entre la variables, utilizaron para su análisis estadístico CCS. Además investigaron acerca del Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, participaron 65 enfermeras, obtuvieron como resultado que la variable condicionantes del ausentismo, está relacionada directa y significativamente con la variable desempeño laboral, según la CCS de 0.597 ($p=0$).

En la investigación con relación a los conceptos de la variable satisfacción laboral, muchos autores lo definen desde su propia perspectiva, basándose en el estado emocional de la persona.

Según Newstrom (2011) refieren que la satisfacción laboral son un conjunto de sensaciones y emociones positivas o negativas del obrero hacia su trabajo. Asimismo Locke (1969) menciona que la satisfacción e insatisfacción laboral son, complejas reacciones emocionales al trabajo.

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es la conducta frecuente que muestra el asalariado hacia su empleo. Un individuo satisfecho con el trabajo tiene conductas positivas, mientras las personas insatisfechas tienen conductas negativas. Asimismo Ben (1964) menciona que la satisfacción laboral en la conducta de los empleados hacia una compañía, su empleo, sus colegas de trabajo y otros elementos internos como el medio ambiente.

Entre las diferentes teorías existentes sobre satisfacción laboral se tomó como referencia la teoría de Herzberg, quien menciona que la satisfacción laboral se ve afectado por dos grupos de factores, los que generan la satisfacción y los que provocan la insatisfacción. Los factores que originan satisfacción son llamados intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que provocan insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactores. Los factores motivadores se vinculan directamente con función del trabajo en sí. Que pueden ser de superior a inferior importancia: la realización personal, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, el compromiso, el éxito y el crecimiento personal. Los de higiene se conecta con el entorno laboral como son: la política y dirección de la empresa, el estilo de supervisión, las relaciones con el supervisor, las situación de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros, vínculo con los subordinados, el estatus y la seguridad.(Bonillo y Nieto, 2002). Para Herzberg, citado por Monso, (2002) Cuando no se cuenta con estos factores o se usan impropriamente no se posibilita que el trabajador obtenga satisfacción. Pero si están presentes no producen en los trabajadores una fuerte motivación, pero si contribuyen a reducir o a suprimir la insatisfacción.

Otra teoría que se refiere a satisfacción laboral es la teoría de las necesidades de David McClellan, donde refiere que las personas tienen necesidad de logro: hace referencia al ánimo por predominar, el éxito en relación con grupos estándares. Otra necesidad es la necesidad de poder: Describen la exigencia de alcanzar que las otras personas actúen de un modo que no lo harían, es decir causar impresión, intervenir y dominar a los demás. Asimismo la necesidad de afiliación: Explican el interés de conectarse con las demás individuos, lo que pretenden es iniciar vínculos interpersonales amigables y cercanas con otras personas de una entidad (Alva y Juarez, 2014).

Las dimensiones que conforman la satisfacción laboral: Ambiente laboral, es el punto donde el empleado ejecuta su función, se vincula con su trabajo, las herramientas de producción, espacio laboral, la zona respiratoria y los componentes del entorno físico o natural que participan en el curso productivo, como también se localizan elementos de riesgo dañinos y peligrosos, asimismo pudiendo alterar su salud y ocasionar algún malestar vinculados con su trabajo (Guerrero *et al.*, 2006). igualmente para la ISO y otras entidades que brindan certificación de calidad, la palabra ambiente laboral indica todas las aspectos y las circunstancias que influyen en el centro laboral (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los elementos del lugar: iluminación, temperatura y ruido; así como todo lo relacionado con la ergonomía (Contreras *et al.*, 2015). Asimismo Lu *et al.*, (2019) afirma que la satisfacción laboral de las enfermeras hospitalarias está fuertemente asociada con el entorno del trabajo, la adquisición de poder estructural, el responsabilidad organizacional, el responsabilidad profesional y el estrés por el trabajo. Para Nantsupawat *et al.*, (2017) las entidades que tienen mejores entornos laborales contribuye a disminuir la insatisfacción laboral, intención de irse y agotamiento. Como segunda dimensión tenemos la supervisión se basa en dar a los empleados la capacitación, indicación y organización del día a día, es la calificación valorativa que efectúa el jefe respecto al trabajador acerca de sus labores diarias, se estima que el éxito laboral está limitado por el nivel de aprobación y/ o rechazo al jefe (Damian, 2015). La supervisión en enfermería es una actividad fundamental de la dirección; por la cual, se instaure un sentimiento afectivo y humano entre los líderes y empleados su efectividad se

relaciona con la capacidad del supervisor para interactuar con el asalariado. (Valencia, 2001). De igual forma para Fernández y Paravic (2003). Consideran que la supervisión siendo bien manejada, perfecciona la labor de la enfermera en su etapa inicial y por ello debiera haber una obligación y disposición progresiva entre los administradores, y los trabajadores por estar inmersos en las políticas de estado, aumentar la calidad de vida en el centro laboral y salvaguardar que se monitoree y guíe al personal de enfermería, disminuyendo los riesgos intrahospitalarios, e instaurando un sistema motivacional, de satisfacción laboral (Cortés, 2011). Como tercera dimensión tenemos la interacción con los compañeros, etimológicamente, según la Real Academia, interacción es el acto que se practica mutuamente entre dos o más conjuntos, individuos u otros agentes o la influencia recíproca de varias empresas (fuerzas, objetos, personas). (Zangara, 2018). Lemma (2019) menciona que los vínculos entre las personas tienen un importante efecto sobre la satisfacción laboral tanto en los compañeros de trabajo y supervisores. La cuarta dimensión es políticas de capacitación y promoción. Las políticas son el nivel de convenio frente a las normas o reglamentos dentro de una organización destinados a organizar la relación laboral ligada de forma directa con el empleado y ayudan como guías que determinan el rumbo y el ámbito general de las actividades aceptables para alcanzar las metas y actúa como principio para las posteriores decisiones y acciones. (Damian, 2015). Además Hariyati y Safril (2018) mencionan que la satisfacción laboral de las enfermeras está ligada al desarrollo profesional continuo, eso quiere decir que cuanto más capacidad este el profesional más satisfecho se sentirá el individuo. La quinta dimensión es beneficios laborales y remunerativos las remuneraciones, incentivos y los sobresueldos son la recompensa que los trabajadores cobran por la labor que realizan, esta ocupación es importante porque respalda la satisfacción de los empleados, asimismo contribuyen a la entidad a adquirir, sostener y conservar una fuerza laboral productiva (Castillo y Ruiz, 2017). Según la OIT es una remuneración que recibe el empleado ese monto debe ser adecuado es decir que debe alcanzar para satisfacer las necesidades y le debe ser rentable como para permitirles crecer, asimismo darles prestigio o poder personal (Flores y Espilco, 2017)

En relación a la variable desempeño laboral según Añorga citado por Espinosa *et al.*, (2015) menciona que el desempeño profesional es la habilidad de una persona para realizar acciones, trabajos y compromisos personales a su cargo o actividades profesionales que demanda un lugar de trabajo. Asimismo Campbell citado Gonzales, (2016) refiere que es grupo de actos esperados de un asalariado para la ejecución de acontecimientos de importancia que permitan obtener el propósito de la entidad.

Según Werther y Davis (2008), la labor del capital humano es muy importante en las instituciones, ya que uno de sus principales desafíos de los dirigentes es conocer el valor añadido de cada empleado y de qué manera contribuyen a desarrollar la empresa, así como salvaguardar el logro de las metas. Por ello es fundamental que las empresas cuenten con un sistema de evaluación de desempeño formal, donde el supervisor y directivos observen los logros u obstáculos que puedan presentar los trabajadores en su ambiente de laboral.

Para Chiavenato (2009) La valoración del desempeño es una estimación, sistemática, de la conducta de cada individuo en el cargo que desempeña sus actividades, los objetivos y rendimiento que debe lograr, las habilidades que promete y su capacidad de crecimiento.

Wayne (2010) menciona que la valoración del desempeño es un sistema formal de supervisión y valoración acerca de la forma en que una persona o un equipo realizan su trabajo. Muchas veces la evaluación del desempeño es desagradable, pero es necesario para que los administradores brinden retroalimentación, capacitación, motivación para el mejoramiento del desempeño y sirve para tomar buenas decisiones. El modelo más empleado en la evaluación del desempeño laboral se desarrolla a través de tres dimensiones: La primera dimensión es logro de metas: Los logros instaurados deberían estar dentro del control de la persona o equipo, y deben ser aquellos resultados que lleven al triunfo de la organización. En los grados más elevados, los objetivos podrían asociarse con los aspectos económicos de la entidad como las utilidades o la circulación de dinero, y con apreciación del sector mercantil como la colaboración de mercado o la posición en este último. La segunda dimensión es

competencias, Según Capuano (2004), la valoración del desempeño por competencias, establece el curso por el cual se tasa la productividad general de un trabajador, haciendo hincapié que cada persona no puede realizar toda clase de tareas por que no está capacitado o no está interesado en hacerlas. Por tal razón la motivación que se le brinde a cada individuo contribuirá en su excelente desarrollo por competencias. Asimismo las evaluaciones informales son necesarias pero insuficientes, es necesario una evaluación formal para registrar a los empleados que ejecutan o exceden lo esperado así como los que no lo hacen y así distinguir las necesidades de los mismos. La tercera dimensión es rasgos de personalidad. Según (Wayne, 2010) determinadas características de personalidad en los trabajadores, tales como la conducta , el aspecto e iniciativa son fundamentales para ciertas valoraciones, no obstante varias de estas habilidades que se valoran son frecuentemente relativas y en ocasiones no están asociadas con el desempeño en el trabajo. De igual forma ciertas cualidades de temperamento pueden asociarse con el desempeño en el trabajo y si se identifica este vínculo su utilización resulta adecuado. Características como el adaptarse, tener criterio racional y moral, la imagen y las conductas se pueden considerar cuando se evidencia que están asociados con el ámbito laboral.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio tipo básica o pura se efectúa cuando se quiere incrementar los conocimientos teóricos para la evolución de alguna ciencia, sin importar directamente en sus probables usos o efectos prácticas. (Ander-egg, 1995).

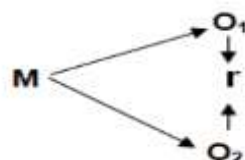
Es de enfoque cuantitativo porque permite recolectar información de forma numérica para ser medidos, interpretados y analizados estadísticamente (Hernández *et al.*, (2014). Es de diseño no experimental, porque no se manipula la variable, se observó los fenómenos tal cual estaban, para ser analizados. Tamayo, (2003). Además es de tipo descriptivo, atiende la descripción, registro, análisis e interpretación de la conducta actual, y el desarrollo de los sucesos. Correlacional ya que se evaluó el nivel de asociación de las variables a través de un modelo presumible para un equipo o población. (Hernández *et al.*, 2014), asimismo debido a que los datos fueron recolectados en un determinado tiempo es de corte trasversal.

M= Muestra

O₁= Variable 1

O₂= Variable 2

R= Relación de las variables de estudio



3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual: **Satisfacción laboral** es la conducta frecuente que muestra el asalariado hacia su empleo. Un individuo satisfecho con el trabajo tiene conductas positivas, mientras las personas insatisfechas tienen conductas negativas. (Robbins, 2004)

Definición operacional: Se utilizó un cuestionario de 22 ítems y se medirán de acuerdo a una escala de Likert modificado: Totalmente en desacuerdo con la opinión (1), pocas veces de acuerdo con la opinión (2), indiferente a la opinión

(3), mayormente de acuerdo con la opinión (4) y totalmente de acuerdo con la opinión (5). La escala está conformada por 5 dimensiones: Ambiente Laboral, Supervisión, interacción con los compañeros, políticas de capacitación y promoción y remuneración. Esta se clasifica en 3 categorías para el puntaje de dimensiones y el puntaje total. (Anexo 7)

Definición conceptual: Desempeño laboral según Campbell citado Gonzales, (2016) refiere que es grupo de actos esperados de un asalariado para la ejecución de acontecimientos de importancia que permitan obtener el propósito de la entidad..

Definición operacional: Se utilizó un cuestionario de 20 ítems y se medirán mediante una escala Likert modificada: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), la escala está conformada por 3 dimensiones: Logro de metas, Competencias, Rasgo de personalidad. Esta se clasifica en 3 categorías para el puntaje de dimensiones y el puntaje total. (Anexo 7)

Operacionalización de variables Ver en Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo constituida por 250 enfermeras de los diferentes servicios de un hospital público de Lima.

Criterios de inclusión, Todas las licenciadas en enfermería que acepten participar en el estudio, asimismo que laboren en la institución sin importar el tipo de contrato tengas y que estén laborando mínimo 6 meses

Criterio de exclusión, los licenciados de enfermería que no deseen participar en el estudio, los estudiantes de internado y pasantes de enfermería, como también las enfermas que estén trabajando de forma remota.

El muestreo fue no probabilístico, no se conoce la probabilidad de selección de cada unidad o elemento del universo (Pineda, 1994). Para el estudio se consideró una muestra por conveniencia de 88 enfermeros de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue encuesta y como instrumento para la recolección de datos se aplicó un cuestionario para la variable satisfacción laboral, tipo escala Likert modificado, el cual está conformado por 22 ítems y 5 alternativas de respuesta como: totalmente desacuerdo con la opinión (1), pocas veces de acuerdo con la opinión (2), indiferente a la opinión (3), mayormente de acuerdo con la opinión (4), totalmente de acuerdo con la opinión (5); reúne cinco dimensiones: Ambiente laboral, supervisión, interacción con los compañeros de trabajo, política de capacitación y remuneraciones (Damian, 2015). La autora del instrumento es Adelina Lisbeth Calixto Santiago (2009). (Anexo 3)

Para la variable desempeño laboral se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento para recolección de datos cuestionario, Escala tipo Likert que contiene 20 ítems, con 5 alternativas de respuesta como: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5) que reúne tres dimensiones: Logro de metas, Competencias, Rasgos de personalidad. La autora de este instrumento es Melani Campos Huarez (2018). (Anexo 4)

A los instrumentos se le realizaron validación de contenido mediante juicio de expertos. Los cuestionarios fueron evaluados por 3 jueces expertos (Una Dra. en educación y magister en salud pública, una magister en gestión de servicios de salud y un estadístico). Los dos instrumentos tuvieron un resultado de 100%. (Anexo 5)

La confiabilidad del instrumento satisfacción laboral se determinó mediante la prueba de Alfa de Crombach, se aplicó una prueba piloto a 20 enfermeras y se obtuvo como resultado 0.89 que corresponde a muy alta confiabilidad según la interpretación de Ruiz (2013). Para el instrumento de desempeño laboral también se aplicó la prueba de Alfa de Crombach se obtuvo como resultado 0.9 lo que corresponde según Ruiz (2013), muy alta confiabilidad. (Anexo 6)

3.5. Procedimientos

Se utilizó como herramienta un cuestionario, el cual fue elaborado en google forms, este se aplicó a las enfermeras de un hospital público en Lima, Asimismo en el cuestionario fue incluido un consentimiento informado, para que los participantes autoricen ser parte del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó el formulario google forms, que nos permitió recolectar información y a la vez obtener una bases de datos en Microsoft Excel, dicha información se exporto al SPSS versión 26, donde se obtuvo resultados descriptivos e inferenciales relacionados a las variables, para la cual se utilizó tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Autonomía

El estudio se realizó a sujetos que estuvieran dispuestas a participar en dicho estudio, sin ser obligados de ninguna forma, firmando el consentimiento informado.

Beneficencia

La investigación se realizó con el fin de obtener información relevante, y adquirir conocimientos para que puedan ser tomados en cuenta y mejorar la satisfacción laboral de la enfermera.

No maleficencia

Con este estudio no se pretende causar ningún tipo de daño a las personas que participen en esta investigación. Ni se tomara ninguna información para otros fines que no sea solo de estudio.

Justicia Todas las enfermeras son tratadas por igual, no se hizo distinción por el tipo de contrato o por años de servicio.

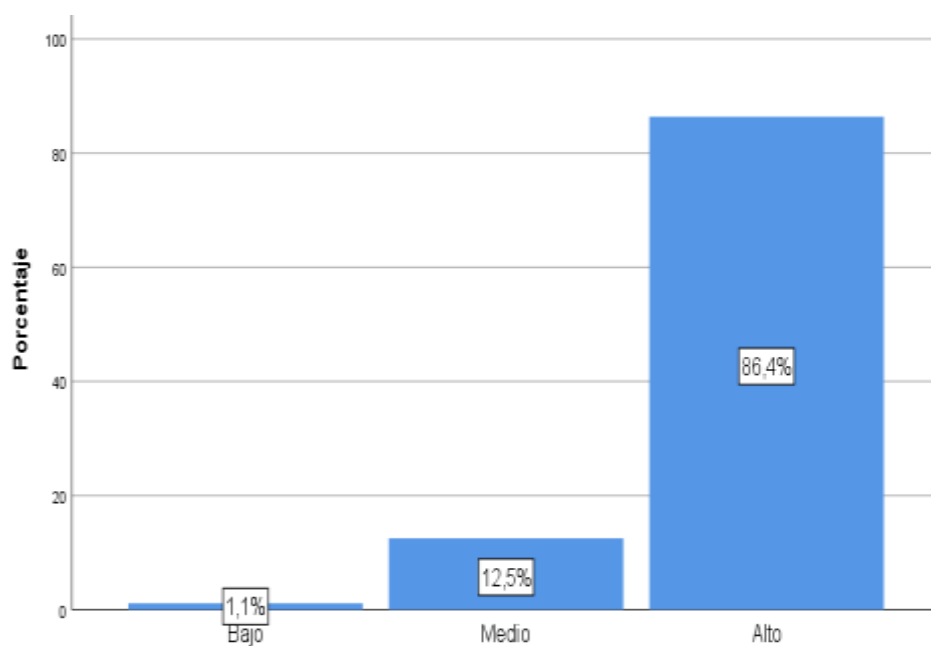
IV. Resultados

1) Análisis Descriptivo

a) Resultados descriptivos de la variable Satisfacción Laboral

Figura 1.

Nivel de satisfacción laboral (SL) de las enfermeras de un hospital público en (HPL) – 2021.



En la figura 1 se observa que el 86.4% de las enfermeras tienen satisfacción laboral alto, continua un 12.5% con satisfacción medio y solo un 1.1% tiene satisfacción bajo.

Tabla 3.

Nivel de SL de las enfermeras según sus dimensiones de un HPL – 2021.

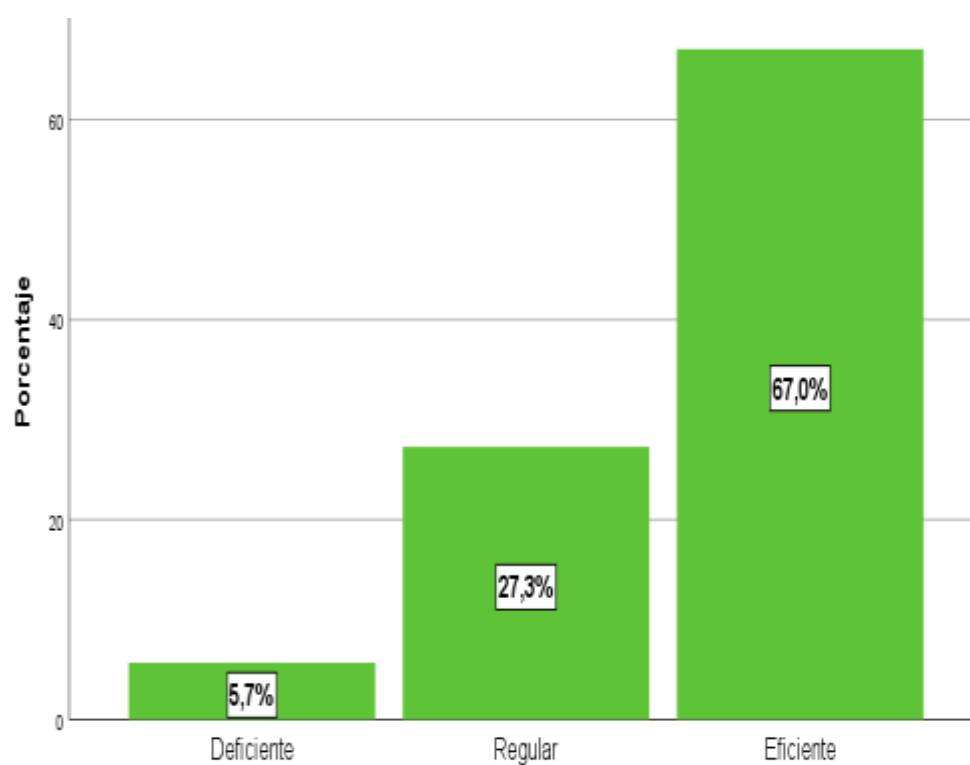
Dimensiones	Nivel	N°	%
Ambiente Laboral	Bajo	3	3.4%
	Medio	43	48.9%
	Alto	42	47.7%
Supervisión	Bajo	11	12.5%
	Medio	36	40.9%
	Alto	41	46.6%
Interacción con los compañeros	Bajo	2	2.3%
	Medio	36	40.9%
	Alto	50	56.8%
Políticas de capacitación y promoción	Bajo	6	6.8%
	Medio	31	35.2%
	Alto	51	58.0%
Remuneración	Bajo	17	19.3%
	Medio	38	43.2%
	Alto	33	37.5%

En la tabla 3 en relación a las dimensiones de la variable satisfacción se muestra que el 48.9 % de los enfermeros tiene satisfacción medio sobre ambiente laboral, seguido de 47.7% de satisfacción alto. En cuanto a la dimensión supervisión el 46.6% presenta satisfacción alto y el 12.5% satisfacción bajo. Asimismo la dimensión interacción con los compañeros muestra 56.8% de satisfacción alto, siendo solo 2.3% satisfacción bajo. De igual forma la dimensión política de capacitación y promoción presenta 58.0% de satisfacción alto, siendo 6.8% de satisfacción bajo. Por último la dimensión remuneración se observa que el 43% presenta satisfacción medio, seguida del 37% de satisfacción alto.

b) Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

Figura 2.

Nivel de Desempeño Laboral (DL) de las enfermeras de un HPL, 2021



En la figura 2 se observa que el 67.0% de las enfermeras tienen desempeño laboral eficiente, continua un 27.3% con desempeño regular y solo un 5.7% tiene un desempeño deficiente.

Tabla 6.

Nivel de DL de las enfermeras según sus dimensiones de un HPL, 2021.

Dimensiones	Nivel	N°	%
Logro de metas	Deficiente	7	8.0%
	Regular	20	22.7%
	Eficiente	61	69.3%
Competencias	Deficiente	2	2.3%
	Regular	16	18.2%
	Eficiente	70	79.5%
Rasgos de personalidad	Deficiente	15	17.0%
	Regular	47	53.4%
	Eficiente	26	29.5%

En la tabla 6 se muestra resultados de desempeño laboral en función a sus dimensiones el 69.3 % de los enfermeros tiene desempeño eficiente sobre logro de metas, seguido del 22.7% regular. En cuanto a la dimensión competencias el 70% presenta desempeño eficiente y el 18.2% desempeño regular. Por último la dimensión rasgos de personalidad el 53.4% muestra desempeño regular y el 29.5 % desempeño eficiente.

2) Análisis Inferencial

a) Análisis de correlación

Hipótesis general:

H₀: No existe relación directa entre satisfacción laboral (SL) y desempeño (D) de las enfermeras en un HPL Lima – 2021.

H₁: Existe relación directa entre SL y D de las enfermeras en un HPL, 2021.

Tabla 8.

Relación entre SL y D de las enfermeras en un HPL; 2021.

Correlaciones			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,380**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	88	88
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,380**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se observa el coeficiente de correlación es $r=0,380$ esto indica que la relación es positiva baja entre ambas variables; asimismo el valor de probabilidad de error es $p=0.000$ este es menor a 0.05 lo que indica que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre el ambiente laboral y el desempeño de las enfermeras en un HPL, 2021.

H₁: Existe relación directa entre el ambiente laboral y el desempeño de las enfermeras en un HPL, 2021.

Tabla 9.

Relación entre el ALsl y D de las enfermeras en un HPL, 2021

			Ambiente laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,349**
		Sig. (bilateral)		0.001
	Desempeño laboral	N	88	88
		Coeficiente de correlación	,349**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación es $r=0,349$ esto indica que la relación es positiva baja entre la dimensión ambiente laboral y la variable desempeño laboral; asimismo, el valor de probabilidad de error es $p=0.001$ este es menor a 0.05 lo que indica que existe una relación significativa entre ambiente laboral y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre SLsl y D de las de las enfermeras en un HPL, 2021.

H₁: Existe relación directa entre SLsl y D de las de las enfermeras en un HPL, 2021.

Tabla 10.

Relación entre SLsl y D de las de las enfermeras en un hospital HPL, 2021.

			Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1.000	0.195
		Sig. (bilateral)		0.069
		N	88	88
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.195	1.000
		Sig. (bilateral)	0.069	
		N	88	88

En la tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación es $r = 0.195$ esto indica que la relación es positiva muy baja entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral; sin embargo, el valor de probabilidad de error es $p = 0.069$ este es mayor a 0.05 lo que indica que no existe una relación significativa entre la dimensión supervisión y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

H_0 : No Existe relación directa entre ICLSl y D de las enfermeras en un hospital público de Lima.

H_1 : Existe relación directa entre ICLSl y D de las de las enfermeras en un HPL, 2021.

Tabla 11.

Relación entre ICLSl y D de las enfermeras en un HPL, 2021

			Interacción con los compañeros	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Interacción con los compañeros	Coeficiente de correlación	1.000	,298**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	88	88
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,298**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación es $r=,298$ esto indica que la relación es positiva baja entre la dimensión interacción con los compañeros y la variable desempeño laboral; asimismo, el valor de probabilidad de error es $p= 0.005$ este es menor a 0.05 lo que indica que existe una relación significativa entre la dimensión interacción con los compañeros y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación directa entre PCPLsl y D de las enfermeras en un HPL, 2021

H₁: Existe relación directa entre PCPLsl y el D de las enfermeras en un HPL, 2021.

Tabla 12.

Relación entre PCPL y D de las enfermeras en un HPL, 2021.

			Política de capacitación y promoción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Política de capacitación y promoción	Coeficiente de correlación	1.000	,475**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	88	88
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,475**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación es $r=0,475$ esto indica que la relación es positiva moderada entre la dimensión política de capacitación y promoción y la variable desempeño laboral; asimismo, el valor de probabilidad de error es $p= 0.000$ este es menor a 0.05 lo que indica que existe una relación significativa entre la dimensión políticas de capacitación y promoción y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación directa entre RLsl y D de las enfermeras de HPL.2021

H₁: Existe relación directa entre RLsl y D de las enfermeras de un HPL, 2021

Tabla 13.

Relación entre RLsl y D de las enfermeras de un HPL, 2021.

			Remuneración	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Remuneración	Coeficiente de correlación	1.000	0.144
		Sig. (bilateral)		0.181
		N	88	88
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.144	1.000
		Sig. (bilateral)	0.181	
		N	88	88

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación es $r = 0.144$ esto indica que la relación es positiva muy baja entre la dimensión remuneración y la variable desempeño laboral; asimismo, el valor de probabilidad de error es $p = 0.181$ este es mayor a 0.05 lo que indica que no existe una relación significativa entre la dimensión remuneración y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, 2021.

V. Discusión

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral con el desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima 2021. En los resultados obtenidos para la satisfacción laboral se evidencio que el (86.4%) de la enfermeras presentan un nivel alto, seguido de (12.5) medio y 1.1% bajo.

En relación a la hipótesis general los resultados según coeficiente Rho de Spearman demuestran que existe una correlación positiva baja $r = 0,380$ y significativa $p = 0.000$ entre satisfacción laboral y desempeño de enfermera de un hospital público de Lima, evidenciándose que la satisfacción laboral contribuye a mejorar el desempeño laboral de la enfermeras. Estos resultados son confirmados por Abdulla (2019) quien señala que existe relación positiva fuerte y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral este fue analizado por el coeficiente de strength $r = 0,712$ $p = 0.001$. De igual forma Chen (2020) menciona que una mayor satisfacción laboral se relaciona con calificaciones elevadas en el desempeño hospitalario $p < 0,001$. Hay similitudes entre las investigaciones realizadas por Abdulla, Chen y este estudio a pesar de que se obtuvo como resultado correlación baja entonces podemos decir que la satisfacción laboral es un predictor del desempeño laboral. Sin embargo Benalcázar (2020) en su investigación señala que existe una correlación negativa baja, entre Satisfacción laboral y desempeño del personal de acuerdo al resultado obtenido mediante coeficiente de correlación de Pearson (CCP) $r = -0.29$ lo que quiere decir que las variables se relacionan inversamente. Igualmente Hoyos y Moreno (2020) en su estudio afirman que existe una correlación muy baja negativa entre las variables satisfacción laboral y desempeño determinado por coeficiente de correlación Spearman (CCS) $r = -0,169$ $p = 0.38$. Estas dos investigaciones difieren del resultado de este estudio, ambas investigaciones tienen correlación negativa lo que quiere decir que si una variable sube la otra baja. Según la European Foundation for Quality Management (1999) menciona que la satisfacción del profesional en el área asistencial es uno de los aspectos primordiales para tasar la calidad de atención una institución de salud. Analizando los resultados podemos decir que de una u

otra forma la satisfacción laboral y desempeño de la enfermera en el hospital se relacionan, la mayoría de las enfermeras prestan satisfacción alta (86,4), lo que indica que están satisfechas con su trabajo y (67, %) manifiesta tener un desempeño eficiente. Este puede estar asociado a la condición laboral que presentan los encuestados el (61%) del personal es nombrado, y el (46%) tiene más de 10 años de tiempo de servicio; creando así una tranquilidad en cuanto a estabilidad laboral, remuneración y mejores beneficios comparados con otro tipo de contrato. La satisfacción en la enfermera es muy importante está influenciado por muchos factores que si se encuentran presentes positivamente permitirá que dicho profesional este motivado, tenga la capacidad y conocimientos, ganas y la habilidad de brindar atención de calidad y con la seguridad que merece el paciente.

En relación a la primera hipótesis específica, se encontró según el CCS que existe una correlación positiva baja $r = ,349$ y significativa $p = 0.001$ entre la dimensión ambiente laboral y desempeño laboral de las enfermeras en un hospital público de Lima. Este resultado es afirmado por Chagray et al., (2020) quienes llegaron a concluir, que existe una correlación positiva moderada de clima organizacional y desempeño laboral, comprobado por coeficiente Rho Spearman = 0,511. Por su parte Vera y Suárez, (2018) afirman en su investigación que clima organizacional incide en el desempeño laboral lo corroboran mediante prueba de Chi – cuadrado valor p es menor en un 0,00. Como también lo menciona Lu *et al.* (2019) afirma que la satisfacción laboral de las enfermeras hospitalarias está fuertemente asociada con el entorno del trabajo, la adquisición de poder estructural, el responsabilidad organizacional, el responsabilidad profesional y el estrés por el trabajo. Lo que indica que la satisfacción de las enfermeras esta mediada por varios factores. La enfermeras expresaron un nivel medio (48.9%) de satisfacción con respecto a la dimensión ambiente laboral y (47.7%) un nivel alto. Asimismo la ISO y otras entidades que brindan los certificados de calidad, refieren que la palabra ambiente laboral indica todos los aspectos y las circunstancias que influyen en el centro laboral (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los elementos del lugar: iluminación, temperatura y ruido; así como todo lo relacionado con la ergonomía. Observado los resultados de la dimensión ambiente laboral podemos decir que

las enfermeras se encuentran mediamente satisfechas, lo que hace pesar que hay aspectos con las cuales no se sienten a gusto como puede ser la falta de insumos de protección personal (EPP), deficiente personal, sobrecarga laboral, déficit de equipos médicos, infraestructura de la institución entre otros factores. Por lo general las instituciones públicas tienen una infraestructura precaria, equipos médicos obsoletos e insuficientes, que se ha visto con mayor claridad en la pandemia. Asimismo carecen de material ergonómico que es muy importantes para evitar dolencia física, tampoco cuentan con aire acondicionado y extractor de aire, que son muy necesarios para el intercambio de aire contaminado. Como también es relevante una buena organización en el trabajo que permita poner en práctica las habilidades del personal. Es fundamental que se tome en cuenta el ambiente laboral donde el personal de enfermería realiza sus actividades diarias por que son muchas horas que pasan en dicho lugar; pudiendo así repercutir en sus actividades diarias si estos no cuentan con los elementos necesarios para crear un ambiente de calidad

Siguiendo con la segunda hipótesis específica existe una correlación muy baja $Rho = 0.19$ y no existe significancia $p = 0.069$ lo que indica que no existe una relación entre la dimensión supervisión y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima, comparando con la investigación de Shin y Hur (2020) los resultados difieren uno del otro, ellos manifiestan que la descortesía del supervisor de la institución educativa si tiene un efecto negativo en los maestros en relación a su desempeño, este resultado lo obtuvieron mediante el análisis factorial confirmado multinivel ($b = -.005$, 90% CI= $(-.009 - .001)$). Los encuestados manifestaron un nivel alto (46.6%) de satisfacción en relación a esta dimensión seguido del (40.9%) que presento nivel medio. Una buena supervisión permite identificar que tan capacitado se encuentra el personal para ocupar un cargo, asimismo permitirá subsanar deficiencias en caso las hubiera, el supervisor debe tener la habilidad y destreza de llegar al servidor, muchas veces el solo hecho de escuchar la palabra supervisión pone nerviosos a los trabajadores y cometen errores que antes no lo hacían. Para Damián (2015) la supervisión se basa en dar a los empleados la capacitación, indicación y organización del día a día, es la calificación valorativa que efectúa

el jefe respecto al trabajador acerca de sus labores diarias, se estima que el éxito laboral está limitado por el nivel de aprobación y/ o rechazo al jefe.

Para la tercera hipótesis específica se encontró mediante coeficiente de $Rho = 0,298$ indica que existe relación positiva baja y significativa ($p = 0.05$) entre la dimensión interacción con los compañeros y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima. Este resultado es afirmado por Nolasco, (2020) quien en su investigación encontró que existe correlación positiva baja entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral que demostró mediante coeficiente de Pearson $r = 0,2717$. En cuanto a la dimensión interacción con los compañeros el (56%) presento satisfacción alto y (40.9%) satisfacción medio. Comparado con la investigación realizada por Huamaní, (2018) los resultados son diferente, en las relaciones interpersonales (83%) presenta satisfacción media y (12%) alta. Para Moreno y Pérez, (2018) las relaciones interpersonales inciden de manera directa con el nivel productivo en la organización. Asimismo Según la Real Academia, refiere que interacción es “la acto que se practica mutuamente entre dos o más conjuntos, individuos u otros agentes o la influencia recíproca de varias empresas (fuerzas, objetos, personas). En el área de salud y como en muchas otras disciplinas la interacción con los compañeros de trabajo es primordial para garantizar el éxito de un objetivo, no se puede trabajar de forma individualizada, ya que se necesita un equipo completo para brindar una atención integral al paciente, y si no existe buenas relaciones interpersonales existe el riesgo de cometer errores.

Siguiendo con la cuarta hipótesis específica se encontró mediante coeficiente de $Rho \text{ Spearman} = 0,475$ lo que indica que existe una relación positiva moderada y significativa $p = 0.000$ entre política de capacitación - promoción y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima. Comparando la investigación realizada por Piélagos, (2018) estas se asemejan, este afirma que existe relación positiva moderada y significativa corroborada por coeficiente de $Rho \text{ Spearman} = 0,747$ $p = 0.000$. El (58.8%) de los encuestados manifestó sentir satisfacción alta en esta dimensión y (40.9%) nivel medio. Este valor alto de satisfacción en capacitación y promoción puede estar relacionado con las capacitaciones virtuales que la institución promociona y brinda a lo largo

de año, muchas de las personas estudiadas tuvieron que actualizarse, con respecto a tecnología, ya que no estaban familiarizadas, pero podemos decir que el uso de la tecnología; lo importante del uso de esta herramienta es que permitió conectarse a la capacitación desde cualquier punto.

Por ultimo la quinta hipótesis se encontró $r = 0.144$ lo que señala que hay una relación positiva muy baja y no existe relación significativa $p = 0.181$ entre remuneración y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima. Este resultado difiere de lo que encontró Ccaulla, (2018) en su estudio, afirma que existe correlación positiva moderada y significativa lo confirma mediante coeficiente de Rho Spearman $= 0.507$ $p = 0.014$. Asimismo otra estudio realizado por Gavino, (2018) afirma que existe relación positiva alta y significativa apoyado por coeficiente de Rho de Spearman $= 0.706$ $p = 0.000$. El (43%) de los enfermeros manifiesta un nivel medio en relación a la dimensión remuneración y el (37.5%) nivel alto. La mayoría de los enfermeros encuestados son nombrados y tienen un sueldo más rentable que otro tipo de contrato asimismo los pagos puntuales y con mejores beneficios por esta razón se considera ellos manifiestan tener un nivel alto de satisfacción con respecto la remuneración. Según Muthmainnah *et al.*, (2018) en su estudio manifestaron que un método de remuneración bien manejado tiene la capacidad de incrementar la motivación, productividad, la satisfacción e incluso la retención del trabajador. Para la OIT remuneración que recibe el empleado debe ser adecuado es decir que debe alcanzar para satisfacer las necesidades y le debe ser rentable como para permitirles crecer y también darles prestigio o poder personal.

VI. Conclusiones

- Primera:** Se concluye que la satisfacción laboral y desempeño laboral tienen relación positiva baja y significativa ($r=0,380$ $p=0.000 <0.05$), lo que a mayor satisfacción mayor desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima
- Segunda:** Se concluye que ambiente laboral y desempeño laboral tiene relación positiva baja y significativa ($r =0,349$ $p=0.001 <0.05$), lo que indica un mejor ambiente laboral mayor será el desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima.
- Tercera:** Se concluye que supervisión y desempeño laboral tienen relación positiva muy baja y no hay relación significativa ($r =0,195$ $p=0.001 <0.05$).
- Cuarta:** Se concluye que interacción con los compañeros y desempeño laboral tienen relación positiva baja y significativa ($r =0,298$ $p=0.001 <0.005$), lo que indica a mayor interacción con los compañeros mayor desempeño laboral de las enfermera de un hospital público de Lima.
- Quinta:** Se concluye que política de capacitación y promoción y desempeño laboral tienen relación positiva moderada y significativa ($r =0,475$ $p=0.000 <0.005$), lo que indica a mayor política de capacitación y promoción mayor desempeño laboral de las enfermeras de un hospital público de lima será el desempeño de las enfermeras de un hospital público de lima.
- Sexta:** Se concluye que remuneración y desempeño laboral tienen relación positiva muy baja y no hay relación significativa ($r =0,475$ $p=0.000 <0.005$).

VII. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda que para futuras investigaciones trabajar con una población grande para recolectar datos que permitan obtener resultados más representativos.
- Segunda:** Tener en cuenta nuevos instrumentos de recolección de datos y analizar cada dimensión e ítems, que se ajuste a la realidad donde se realizara la investigación y permita medir lo que se desea.
- Tercera:** Recomendando a la institución de salud continuar con las capacitaciones, al personal de enfermería, que permita incrementar conocimientos para brindar una atención de calidad.
- Cuarta:** A los colegas de la institución se les recomienda mejorar la interrelación con los compañeros de trabajo y jefes para generar un alto nivel de comunicación y un trabajo en equipo.

Anexos

Anexo1: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES: SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	NIVELES Y RANGO POR DIMENSION	VALOR FINAL
Satisfacción laboral	Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es la conducta frecuente que muestra el asalariado hacia su empleo. Un individuo satisfecho con el trabajo tiene conductas positivas, mientras las personas insatisfechas tienen conductas negativas.	Ambiente laboral	Trabajo actual <ul style="list-style-type: none"> Objetivos y responsabilidades El trabajo organizado en la institución de salud Poner en práctica las habilidades Información oportuna sobre el desempeño Trabajo en general <ul style="list-style-type: none"> Adaptación a las condiciones de trabajo Recursos suficientes Satisfacción con el ambiente laboral 	1,2,3,4 5,6,7	Escala Likert 1 = Totalmente en desacuerdo con la opinión 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Indiferente a la opinión	Bajo puntos : 07-19 Medio puntos: 20-28 Alto puntos : 29-35	Bajo puntos: 22-55 Medio puntos: 56-77 Alto: 78-110
		Supervisión	Interacción con el jefe inmediato <ul style="list-style-type: none"> Los directivos reconocen el trabajo bien hecho Los directivos solucionan problemas y buscan mejoras Los directivos demuestran dominio de sus funciones Los directivos toman decisiones con la participación del trabajador 	8,9,10,11,12	4= Mayormente de acuerdo con la opinión 5= Totalmente de acuerdo con la opinión	Bajo puntos : 05-10 Medio puntos: 11-17 Alto puntos : 18-25	

			<ul style="list-style-type: none"> Los directivos brindan información oportuna al trabajador 				
		Interacción con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores se ayudan para completar labores. Los trabajadores se encuentran satisfechos con los procedimientos para resolver reclamos 	13,14		Bajo puntos : 02-03 Medio puntos: 04-07 Alto puntos : 08-10	
		Política de capacitación y promoción	Oportunidad de progreso <ul style="list-style-type: none"> Capacitación en el área asistencial Capacitación en el desarrollo humano Ambiente de trabajo <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las políticas y normas del personal de la institución Los trabajadores son tratados bien Permite expresar opiniones a todo nivel El nombre del MINSA es gratificante 	15,16,17,18 19,20		Bajo puntos : 05-14 Medio puntos: 15-21 Alto puntos : 22-25	
		Remuneración	Remuneraciones de incentivos <ul style="list-style-type: none"> El sueldo es adecuado La institución se preocupa por las primordiales del personal 	21,22		Bajo puntos : 02-03 Medio puntos: 04-06 Alto puntos : 07-10	

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORES	NIVEL DE RANGOS POR DIMENSION	VALOR FINAL
Desempeño laboral	según Campbell (1990), hace referencia al conjunto de actos esperadas de un trabajador para la realización de eventos de trascendencia que permitan obtener los objetivos de la entidad	Logro de metas	Eficacia Eficiencia Efectividad	P1, p7 P2,p4,p6 P3,p5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 7-25 Regular 26-28 Eficiente 29-35	Deficiente 20 – 71 Regular 72 – 80 Eficiente 81 – 100
		Competencias	Habilidades y destrezas Compromiso con objetivos y metas institucionales Responsabilidad e iniciativa	P8,P9,P12 P14,P11 P10,13		Deficiente 07- 22 Regular 23 -26 Eficiente 27-35	
		Rasgos de personalidad	Sociabilidad Autocontrol	P16,P17,P19 P15,P18,P20		Deficiente 06- 22 Regular 23 -26 Eficiente 27-30	

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Qué relación existe entre la Satisfacción laboral y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre satisfacción laboral y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS
¿Qué relación existe entre el ambiente laboral con el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima?	Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre el ambiente laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.
¿Qué relación existe entre supervisión laboral con el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima?	Determinar la relación que existe entre supervisión laboral y desempeño de las de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre supervisión laboral y desempeño de las de las enfermeras en un hospital público de Lima
¿Qué relación existe entre interacción con los compañeros laborales y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Determinar la relación que existe entre interacción con los compañeros laborales y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre interacción con los compañeros laborales y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima
¿Qué relación existe entre políticas de capacitación y promoción laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima?	Determinar la relación que existe entre políticas de capacitación y promoción laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre políticas de capacitación y promoción laboral y el desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima.
¿Qué relación existe entre remuneración laboral y desempeño de las enfermeras en un hospital público de Lima?	Determinar la relación que existe entre remuneración laboral y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima.	Existe relación directa entre remuneración laboral y desempeño de las enfermeras de un hospital público de Lima.

Anexo 3: Instrumento de satisfacción laboral



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo obtener información acerca de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta (marcar con un aspa). Estas alternativas de respuesta son las siguientes

Totalmente de acuerdo con la opinión	5
Mayormente de acuerdo con la opinión	4
Indiferente a la opinión	3
Pocas veces de acuerdo con la opinión	2
Totalmente desacuerdo con la opinión	1

I. DATOS GENERALES:

1. Estado civil:

2. Edad:

3. Sexo:

a) Masculino ()

b) Femenino ()

4. Condición laboral:

a) Nombrada ()

b) Contratada ()

N°	ENUNCIADOS	VALORACIÓN				
DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL		5	4	3	2	1
INDICADOR : Trabajo actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
INDICADOR: Trabajo en general						
5	Siento que puedo adaptarme					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
DIMENSIÓN : Supervisión		VALORACIÓN				
Indicador: Interacción con el jefe inmediato						
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
10	Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones					
11	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informado oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
DIMENSIÓN: INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		VALORACIÓN				
13	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos					
14	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
DIMENSIÓN : Políticas de capacitación y Promoción		VALORACIÓN				
INDICADOR: Oportunidad de progreso						
15	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral.					
16	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
INDICADOR : Ambiente de trabajo						
17	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.					
18	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
20	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.					
DIMENSIÓN: REMUNERACION		VALORACIÓN				
INDICADOR: Remuneraciones de incentivos						
21	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
22	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					

Muchas gracias



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo obtener información acerca de su desempeño en su puesto de trabajo.

INSTRUCCIONES: Por favor completar los espacios en blanco, lea atentamente y marque con una (X) la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad, según corresponda. Gracias por su valiosa colaboración.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____ años

2. Sexo:

a) Masculino

b) Femenino

3. Tiempo que labora en la institución:

a) Menos de 1 año

b) De 1 a 5 años

c) 6 a 10 años

d) Más de 10 años

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN : LOGRO DE METAS	5	4	3	2	1
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.					
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.					
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por mi jefatura.					
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
	DIMENSIÓN : COMPETENCIAS	VALORACIÓN				
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10	Acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
	DIMENSIÓN: RASGOS DE PERSONALIDAD	VALORACIÓN				
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

Muchas gracias

Anexo 5: Validación de jueces expertos

Jueces	Pertinencia			
	a	Relevancia	Claridad	Total
Mg. Erika Karina Poma Morales	100%	100%	100%	100%
Mg. Jessica Luz Ramírez Cauti	100%	100%	100%	100%
Mg. Carlos Alberto Jaimes Vásquez	100%	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%	100%

Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
E1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	76
E2	5	4	5	2	5	5	5	2	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	87
E3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	78
E4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	88
E5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	95
E6	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	85
E7	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	70
E8	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	2	3	89
E9	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	84
E10	5	4	3	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	90
E11	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	78
E12	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	98
E13	5	3	1	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	77
E14	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	75
E15	5	2	5	4	5	4	4	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	89
E16	4	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	64
E17	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	95
E18	5	1	5	4	2	2	5	1	2	1	1	1	5	5	5	1	2	5	2	1	1	1	58
E19	5	2	5	4	5	1	2	2	1	3	1	3	4	2	3	5	3	3	2	2	2	2	62
E20	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	73

Varianza	0.19	0.75	0.95	0.65	0.54	1.23	0.8	1.31	0.828	1.03	1.228	1.028	0.328	0.6	0.74	1.03	0.63	0.91	0.85	1.06	1.09	0.65	122.7475
de varianza de los ítems	18.4																						
úmero de preguntas	22 k																						

Fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\text{suma de varianza de los ítems}}{\text{Varianza del puntaje total}}\right)$$

$\alpha =$ 0.89

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	73
E2	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4	3	5	4	4	5	2	5	80
E3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	73
E4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	90
E5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	81
E6	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	81
E7	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	1	3	62
E8	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	89
E9	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	85
E10	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	1	4	71
E11	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	91
E12	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	1	4	81
E13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	71
E14	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	72
E15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
E16	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80
E17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
E18	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	5	1	5	2	5	5	85
E19	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	84
E20	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	88

Varianza	0.25	0.388	0.248	0.23	0.79	0.33	0.55	0.66	0.5	0.53	0.89	0.59	0.4	0.5	0.34	0.79	0.49	0.61	1.5	0.4
----------	------	-------	-------	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	-----	-----	------	------	------	------	-----	-----

88

Suma de varianzas de los items	10.95
--------------------------------	-------

Numero de preguntas	20 k
---------------------	------

Fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\text{suma de varianza de los items}}{\text{Varianza del puntaje total}} \right)$$

$\alpha =$	0.9
------------	-----

Anexo 6: Certificado de validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente laboral							
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	X		X		X		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesario, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	X		X		X		
7	En términos generales se siento satisfecho con mi centro laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	X		X		X		
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	X		X		X		
10	Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones	X		X		X		
11	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	X		X		X		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informado oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interacción con los compañeros	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	X		X		X		

15	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral	X		X		X	
16	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	X		X		X	
17	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución	X		X		X	
18	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupa	X		X		X	
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza , a todo nivel sin temor a represalias	X		X		X	
20	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mi	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Remuneraciones						
21	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X	
22	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Jaimes Velásquez, Carlos Alberto DNI: 42762905

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Mayo del 2021


Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CORPO H. EN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente laboral							
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	X		X		X		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesario, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	X		X		X		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral							
	DIMENSIÓN 2: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	X		X		X		
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	X		X		X		
10	Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones	X		X		X		
11	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	X		X		X		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informado oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interacción con los compañeros	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Política de capacitación y promoción						
15	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral	X		X		X	
16	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	X		X		X	
17	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución	X		X		X	
18	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupa	X		X		X	
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza , a todo nivel sin temor a represalias	X		X		X	
20	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mi	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Remuneraciones						
21	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X	
22	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador..... Mg: Poma Morales Erika Karina DNI: 10069591

Especialidad del validador:..... Magister en Salud Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Mayo del 2021


 Lic. Erika Karina Poma Morales
 Firma del Experto Informante.
 C.E.P 035775 R.E.E 021273

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente laboral							
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	X		X		X		
3	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
5	Siento que puedo adaptarme.	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesario, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	X		X		X		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	X		X		X		
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	X		X		X		
10	Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones	X		X		X		
11	Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	X		X		X		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informado oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interacción con los compañeros	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4: Política de capacitación y promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral	X		X		X		
16	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	X		X		X		
17	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución	X		X		X		
18	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupa	X		X		X		
19	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza , a todo nivel sin temor a represalias	X		X		X		
20	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mi	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X		
22	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ramírez Cauti Jessica Luz

DNI: 42656860

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Baremación de Instrumentos

Baremo	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción	22-55	56-77	78 -110
Ambiente Laboral	07 -19	20-28	07-19
Supervisión	05 -10	11-17	05-10
Interacciones con los compañeros	02 -03	04-07	08 -10
Política de capacitación y Promoción	05-14	15-21	22 -25
Remuneración	02 -03	04-06	07 -10

Baremo:	Deficiente	Regular	Eficiente
Desempeño laboral	20 -71	72 - 80	81- 100
Logro de metas	07-25	26 - 28	29 -35
Competencias	07 - 22	23 -26	27 - 35
Rasgos de responsabilidad	06 -22	23 - 26	27 -30

Anexo 8: Tabla 1 .*Nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras de un hospital público en Lima, 2021.*

Nivel	N°	%
Bajo	1	1.1
Medio	11	12.5
Alto	76	86.4
Total	88	100.0

Anexo 9: Tabla 2. Nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras según características sociodemográficas de un hospital público en Lima, 2021.

Características sociodemográficas		Satisfacción Laboral						
		Bajo		Medio		Alto		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	N°
Sexo	Masculino	0	0,0%	0	0,0%	12	100,0%	12
	Femenino	1	1,3%	11	14,5%	64	84,2%	76
Edad	23 -30	1	11,1%	0	0,0%	8	88,9%	9
	31 - 37	0	0,0%	8	22,2%	28	77,8%	36
	38 - 43	0	0,0%	1	4,8%	20	95,2%	21
	44 - 50	0	0,0%	1	6,7%	14	93,3%	15
	51 - 57	0	0,0%	1	14,3%	6	85,7%	7
Estado civil	Soltero	1	2,9%	1	2,9%	32	94,1%	34
	Casado	0	0,0%	6	19,4%	25	80,6%	31
	Conviviente	0	0,0%	4	22,2%	14	77,8%	18
	Divorciado	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%	5
	Viudo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Condición Laboral	Nombrado	0	0,0%	6	11,1%	48	88,9%	54
	Contrato CAS	0	0,0%	5	20,0%	20	80,0%	25
	Contrato Terceros	1	11,1%	0	0,0%	8	88,9%	9
Tempo de servicio	Menos de un año	0	0,0%	0	0,0%	10	100,0%	10
	De 1 a 5 años	1	5,9%	0	0,0%	16	94,1%	17
	De 6 a 10 años	0	0,0%	6	30,0%	14	70,0%	20
	Más de 10 años	0	0,0%	5	12,2%	36	87,8%	41

En la tabla 1 se observa que el 100% de las enfermeros tiene satisfacción laboral alto y en el caso de las enfermeras el 84.2% se sitúa en dicho nivel.

En cuanto a la edad el 95.2% de los enfermeros que se encuentran entre el rango 38 a 43 años, presentan satisfacción laboral alto. En el caso de estado civil el 100% de los enfermeros divorciados presenta satisfacción alto, seguido de los solteros con un 94.1% que se sitúa en dicho nivel. En cuanto a condición laboral el 88.9% de personal nombrado muestra satisfacción laboral alto. Asimismo el personal de contrato por terceros tienen el mismo porcentaje en el mismo nivel. Por último en relación a tiempo de servicio el 100% de los enfermeros que tienen menos de un año trabajando en la institución presentan satisfacción alto.

Anexo 10: *Tabla 4 Nivel de Desempeño Laboral de las enfermeras de un hospital público en lima, 2021*

NIVEL	N°	%
Deficiente	5	5.7
Regular	24	27.3
Eficiente	59	67.0
Total	88	100.0

Anexo 11: *Tabla 5 Nivel de Desempeño laboral de las enfermeras según características sociodemográficas de un hospital público en Lima, 2021*

Condiciones Sociodemográficas		Desempeño Laboral							
		Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	0	0,0%	1	8,3%	11	91,7%	12	100,0%
	Femenino	5	6,6%	23	30,3%	48	63,2%	76	100,0%
Edad	23 -30	1	11,1%	0	0,0%	8	88,9%	9	100,0%
	31 - 37	2	5,6%	11	30,6%	23	63,9%	36	100,0%
	38 - 43	1	4,8%	4	19,0%	16	76,2%	21	100,0%
	44 - 50	0	0,0%	7	46,7%	8	53,3%	15	100,0%
	51 - 57	1	14,3%	2	28,6%	4	57,1%	7	100,0%
Estado civil	Soltero	1	2,9%	9	26,5%	24	70,6%	34	100,0%
	Casado	2	6,5%	10	32,3%	19	61,3%	31	100,0%
	Conviviente	2	11,1%	4	22,2%	12	66,7%	18	100,0%
	Divorciado	0	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%
	Viudo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Condición Laboral	Nombrado	4	7,4%	12	22,2%	38	70,4%	54	100,0%
	Contrato CAS	0	0,0%	10	40,0%	15	60,0%	25	100,0%
	Contrato Terceros	1	11,1%	2	22,2%	6	66,7%	9	100,0%
Tiempo de servicio	Menos de un año	0	0,0%	3	30,0%	7	70,0%	10	100,0%
	De 1 a 5 años	1	5,9%	3	17,6%	13	76,5%	17	100,0%
	De 6 a 10 años	1	5,0%	8	40,0%	11	55,0%	20	100,0%
	Más de 10 años	3	7,3%	10	24,4%	28	68,3%	41	100,0%

En la tabla 3 se observa que el 91.7% de las enfermeros tiene desempeño laboral eficiente y en el caso de las enfermeras el 63.2% se situa en dicho nivel.

En cuanto a la edad el 88.9% de los enfermeros que se encuentran entre el rango 23 a 30 años, presentan desempeño laboral eficiente y el 46.7% que se encuentran entre el rango 44 a 50 años tienen desempeño regular. En el caso de estado civil el 80.0% de los enfermeros divorciados presenta desempeño eficiente. Seguido de los solteros con un 70.6% que se situa en dicho nivel. En cuanto a condicion laboral el 70.4% de personal nombrado muestra desempeño eficiente. Por ultimo en relacion al tiempo de servicio el 76.5% de los enfermeros que tienen de 1 a 5 años trabajando en la institución presenta desempeño eficiente. Continuando con el 70.0% de los que tienen menos de un año trabajando se ubican en el mismo nivel.

Anexo 12: Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad de puntajes

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente laboral	0.107	88	0.014
Supervisión	0.093	88	0.060
Interacción con los compañeros	0.188	88	0.000
Política de capacitación y promoción	0.100	88	0.030
Remuneración	0.136	88	0.000
Satisfacción laboral	0.094	88	0.053
Logro de metas	0.095	88	0.050
Competencias	0.084	88	0.180
Rasgos de personalidad	0.155	88	0.000
Desempeño laboral	0.116	88	0.005

En la tabla 5 se observa los resultados de la prueba de normalidad. En el caso de la variable satisfacción laboral el valor $p=0.053$ (> 0.05), por lo tanto los puntajes de dicha variable tienen distribución normal. En cuanto a la variable desempeño laboral, el valor $p= 0.005$ esto indica que los puntajes no tienen distribución normal. Sin embargo el puntaje de su dimensión competencias si tiene distribución normal.

Teniendo en cuenta que el objetivo es determinar la relación entre las variables, la prueba se realizó mediante el coeficiente de relación de Spearman.